

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT DEL PROGRAMARI E- CONTRACTA (PLYCA) DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	3
4. INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ.....	4
5. PROTECCIÓ DE DADES.....	5

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2A37D5589917482993DD0D3A8B5CAAF3 i data d'emissió 21/11/2025 a les 11:50:11

1. ANTECEDENTS

L'objectiu de la Diputació de Tarragona és mantenir l'estabilitat i disponibilitat dels sistemes i les aplicacions, tant pel que fa al rendiment, evolució dels serveis, la gestió de canvis i la resolució d'incidències.

Igualment, el servei ha d'incloure els serveis de suport tècnic per l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Manteniment de l'aplicació e-contracta (PLYCA) i contractació d'una bossa de 100 hores per a manteniments evolutius.

Actualment es disposa de **220 usuaris** llicenciats de l'aplicació. Per tal de permetre que nous usuaris puguin accedir a l'aplicació per tramitar els contractes, es requereix d'una ampliació del nombre d'usuaris de l'aplicació segons la tipologia d'aquests:

- Fins a un màxim de 3 usuaris més de tipus "fort": gestors de contractació, interventors i serveis jurídics.
- Fins a un màxim de 10 usuaris més de tipus "dèbil": promotors i signants.

Les noves llicències d'usuaris disposaran d'un període de garantia d'1 any.

Aquestes ampliacions màximes es podran dur a terme per cadascun dels anys que duri el contracte, incloses les pròrrogues.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les activitats del servei han d'anar encaminades a poder disposar d'un servei de suport personalitzat que garanteixi a la Diputació de Tarragona:

- Recomanacions sobre les noves versions del programari i en l'aplicació de *patches* i/o noves versions.
- Recolzament als tècnics de la Diputació de Tarragona per la resolució d'incidències que afectin les aplicacions objecte del present contracte de suport.
- Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu)
- Elaboració de noves versions de l'aplicació PLYCA, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.

- Millores a l'aplicació (manteniment evolutiu)
- Resolució d'errades (manteniment correctiu)
- Servei de descàrrega i actualització de versions
- Servei de notificació d'incidències
- Atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic.
- Servei d'atenció telefònica. Servei d'atenció telefònica que permet al CLIENT disposar de tècnics especialitzats en cada producte per donar resposta ràpida i efectiva sobre la operatòria del producte amb un temps de resposta màxim a 8 hores laborables.
- Servei de teleassistència. Servei pel diagnòstic i solució de problemes mitjançant un sistema d'intervenció remota en els equips del client amb una plataforma tecnològica d'atenció on-line.
- Actualització de versions. Suport remot a la resolució d'incidències, a la instal·lació i actualització de noves versions.
- L'oferta de Suport Premium inclourà una bossa de casos de suport de **80 casos**.
- Pel que fa als manteniments evolutius, caldrà que l'adjudicatari especifiqui el preu per hora de treball. Durant cadascun dels anys que duri el present contracte es podran anar consumint hores de manteniment evolutiu fins a un màxim de **100 anuals**.
- Ampliació del nombre d'usuaris llicenciats:
 - Fins a un màxim de 3 usuaris més de tipus "fort": gestors de contractació, interventors i serveis jurídics.
 - Fins a 10 a un màxim de 3 usuaris més de tipus "dèbil": promotors i signants.

4. INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes trimestrals d'execució mentre duri el present contracte. En aquests informes s'especificaran les dades més significatives de l'execució del servei durant aquell període de temps, incloent el nombre de casos oberts i resolts, les hores de manteniments evolutius consumides, així com el concepte pel qual han estat consumides.

Pel que fa al consum de la bossa d'hores, abans de procedir-hi caldrà confirmació de la Diputació de Tarragona especificant el concepte i hores estimades a consumir. Sense aquesta confirmació per escrit l'empresa adjudicatària no podrà consumir aquestes hores.

5. PROTECCIÓ DE DADES

EMPRESA	L'Adjudicatària del contracte
SERVEI A PRESTAR	Manteniment de l'aplicació PLYCA, usuaris nous i serveis de manteniment evolutiu i de borsa d'hores.
SUBCONTRACTACIÓ ?	No
EN QUE CONSISTEIX EL TRACTAMENT	Consulta de les dades per la detecció i correcció d'errades en el cas que es produeixin..
QUINA INFORMACIÓ ES POSA A DISPOSICIÓ	Dades relacionades amb els procediments de contractació de la Diputació de Tarragona
DURADA DEL CONTRACTE	1 anys prorrogable 3 anys més
AL FINALITZAR EL CONTRACTE QUE HA DE FER L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT AMB LES DADES	Destrucció de les dades
NIVELL DE SEGURETAT DE L'ENS	Mitjà